

Тема лекції: Європейській досвід з управління якістю соціального обслуговування громадян

План

1. Проект з підвищення якості соціальних послуг
2. Моделі управління якістю соціального обслуговування
3. Підходи до управління якістю соціальних послуг

1. Проект з якості передбачає забезпечення оцінок та управління якістю, в різних країнах Західної Європи. Його головна мета – це подальша інтеграція країн Європейського співтовариства та її поширення на країни Європейської асоціації вільної торгівлі, а також дослідження механізмів та процедур контролю якості з перспективою формування єдиної системи такої оцінки.

Зазначимо, що значну увагу питанням приділено саме у країнах Європейського Союзу. Одним з їх механізмів управління якістю соціальних послуг виділяють стандартизацію. Загального стандарту для всіх країн Європейського Союзу не існує. Деякі країни ліцензують окремі види соціальних послуг, погана якість яких може зашкодити клієнту соціальної служби. Більш поширеною є практика запровадження управління якістю та сертифікація управління якістю, що дає змогу контролювати якість надання професійних соціальних послуг.

В Україні затвердженням державних стандартів соціального обслуговування займається міністерство соціальної політики України, яке фіксує як основні положення, так і технології надання життєвоважливих соціальних послуг, які пов'язані з медико-соціальною або фінансовою допомогою.

Повертаючись, до європейського досвіду зазначимо, що споживачі соціальних послуг і громадські організації мають широкі можливості для участі в розробці програм соціальної допомоги, у процесі прийняття рішень на муніципальних тендерах чи конкурсах у соціальній сфері та оцінювання

впливу надання соціальних послуг. Оцінка впливу традиційно відбувається на основі соціологічних опитувань, або аналізу соціальної статистики за вказаною проблемою.

TQM (Total Quality Management) на сьогодні вважається революцією в менеджменті якості. Як новий науково-практичний підхід до забезпечення якості сучасна концепція TQM склалась на початку 1980 років під впливом ідей Уолтера Шухарта, Едварда Демінга, Джозеф Джурана, а також японського досвіду використання методології управління якістю в рамках фірми в Японії.

Цікаво, що у США та Європі основний наголос в TQM робився на культурі виробництва, а у східних державах – на статистичних методах і груповій діяльності у сфері якості. Стимулом для розвитку управління якістю стала премія Болдріджа (1987 рік Національна премія США), Європейська премія з якості 1991 р., а також премія Демінга, які стимулювали впровадження TQM по всьому світу.

Зазначимо, що важливим поштовхом для впровадження TQM у соціальну роботу стало ускладнення соціальних проблем та посилення небезпеки для подальшого людського життя.

Фундаментальні принципи TQM:

1. Орієнтація всієї діяльності організації на споживачів, від задоволення вимог і сподівань яких залежить успіх у існуванні громади. Сюди можна віднести ідею соціального замовлення та розповсюдження case management у всіх соціальних службах.
2. Погляд на професійні відносини між працівниками як на відносини споживача з постачальником.
3. Безперервне удосконалення виробництва і діяльності у сфері якості.
4. Комплексне і системне вирішення завдань забезпечення якості на всіх стадіях її життєвого циклу.

5. Перенесення головних зусиль у сфері якості в бік людських ресурсів (акцент на ставлення працівників до справи, на культуру виробництва, на стиль керівництва та інше).
6. Участь усього без винятку персоналу у вирішенні проблем якості.
7. Безперервне підвищення компетентності працівників організації.
8. Концентрація уваги не на виявленні, а на попередженні невідповідностей.
9. Ставлення до забезпечення якості як до безперервного процесу, коли якість об'єкта на кінцевому етапі є наслідком досягнення якості на всіх попередніх етапах.
10. Оптимізація співвідношення у тріаді «якість – витрати – час».
11. Забезпечення достовірності даних про якість за рахунок використання статистичних методів.
12. Безперервне поліпшення якості.

Ці принципи визначають ідейний зміст філософії TQM, яка виставляє якість як основний критерій оцінювання роботи організації, трактує якість у її широкому економічному і соціально-психологічному розумінні, руйнує тезу про неминучість протиріччя між виробником і споживачем.

Зауважимо, якщо стандарти ISO проголошують досягнення якості кінцевою метою, то концепція TQM розглядає досягнення якості як поточний процес, де сам рух так само важливий, як і кінцева мета. Саме концепція TQM дає змогу максимально задовольняти вимоги і запити всіх груп зацікавлених осіб.

2. У міжнародній практиці існують кілька моделей систем менеджменту якості:

➤ Модель системи менеджменту якості за міжнародним стандартом ISO 9001. Найбільш розповсюджена світова модель, яка використовується і в нашій країні, а також планується к використанню у сфері соціальних послуг.

- Модель Європейського фонду з менеджменту якості (EFQM) і його модифікації для вищої освіти
- модель Центру досліджень політики в галузі вищої освіти (CHEPS) університету Твенте (Нідерланди);
- модель Асоціації університетів Нідерландів (VSNU). Як ми бачимо багато стандартів якості присвячено саме освіті, що забезпечити її уніфікацію та відповідність потребам країни;
- бельгійська-нідерландська модель (НВО Expert Group), заснована на моделі EFQM. Ця модель говорить про можливість та важливість прив'язки до глобальних систем якості;
- модель національної американської премії за якість «Baldrige National Quality Award» у галузі освіти;
- модель еталонного тестування для австралійських університетів;
- модель премії Уряду РФ у галузі якості.

Україна має декілька недержавних премій для комерційних товарів та послуг, а також українську систему якості УКРсепро, які розроблена на основі міжнародної системи якості ISO. Якість роботи закладів освіти перевіряється системою акредитації та ліцензувань, робота працівників соціальних служб проводиться відповідно до нещодавно розроблених державних стандартів надання соціальних послуг.

Модель EFQM містить у загальному вигляді критерії оцінки системи менеджменту якості, спрямовані на вивчення її сильних та слабких сторін, дослідження управлінського потенціалу організації. У моделі об'єднуються дві групи критеріїв – «Можливості» та «Результати».

Стандарти серії ISO розроблені Міжнародною організацією зі стандартизації (International Organization for Standardization), всесвітньою федерацією національних організацій зі стандартизації, яка функціонує з 1947 року.

Три базових стандартів різного призначення, основні з яких:

ISO 9000:2000 – «Система якості. Основні принципи та словник».

ISO 9001: 2000 – «Система менеджменту якості. Вимоги».

ISO 9004: 2000 – «Система менеджменту якості. Керівні вказівки щодо поліпшення якості».

На сьогодні актуальною редакцією стандарту якості ISO 9001 «Система управління якістю. Вимоги» (ISO 9001: 2015, IDT). На ньому працюють всі державні соціальні служби.

В основі міжнародних стандартів ISO покладено вісім принципів менеджменту якості (TQM):

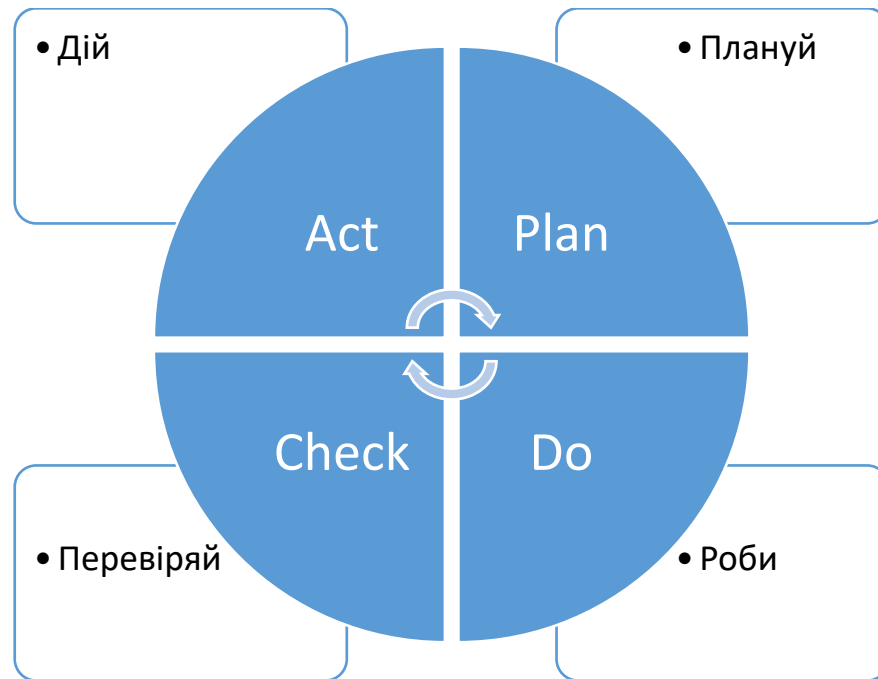
1. Орієнтація на споживача (розуміння їх потреб);
2. Лідерство керівника (демонстрація прихильності менеджменту якості на власному прикладі);
3. Залучення людей (працівники всіх рівнів мають бути залучені до процесу);
4. Процесний підхід (визначити процеси, керувати процесами та документувати, розуміти їх взаємодію).
5. Системний підхід до менеджменту.
6. Постійне поліпшення діяльності організації (пошук і усунення проблем, нововведення у технології та в управлінні).- хакатон для HR.
7. Ухвалення управлінських рішень на основі фактів (збираються у аналізуються дані);
8. Взаємовигідні відносини з постачальниками (вибір, ранжирування, заохочення надійних постачальників).

Структура стандартів ISO 9001: 2015 складається з 10 розділів:

- 1) Область застосування,
- 2) Нормативні посилання,
- 3) Терміни та визначення,
- 4) Контекст організації,
- 5) Лідерство,
- 6) Планування,
- 7) Підтримка,

- 8) Діяльність,
- 9) Оцінка показників діяльності,
- 10) Покращення.

Запропонована модель процесу управління якістю працює подібно до загальновідомого циклу Джозефа Демінга:



Підбиваючи підсумки цього розділу зазначимо, що більшість моделей якості стосується освітніх процесів, але разом з цим вони починають переміщуватись на надання інших соціальних послуг. Особливе значення треба надати безперервності підвищення якості послуг в роботі соціальної служби.

3. Системний підхід до розробки й упровадження системи менеджменту якості на основі стандартів ISO складається з кількох етапів, що містять: визначення потреб і очікувань споживача; установлення політики й цілей організації у галузі якості; визначення процесів і розподіл обов'язків; планування стратегій; виконання плану; моніторинг результатів; оцінювання одержаних результатів стосовно до очікуваних; розгляд заходів щодо поліпшення з тим, щоб визначити відповідні подальші дії.

Якість соціальної послуги є складною категорією, що має певні властивості, а саме: знаходить своє відображення в бажаному кінцевому результаті відповідно до вимог і очікувань замовників соціальної послуги та залежить від якості системи процесів і ефективності управління ними.

Підходи до вирішення проблем у системі якості:

Технологічний підхід – розглядає вирішення проблеми якості крізь здійснення змін у цілях, змісті, формах та методах процесу надання соціальної послуги, технології соціальної роботи, діяльності працівників.

Вузько управлінський підхід – через управлінські чинники, зокрема якість управління процесами, готовність керівних кадрів та соціальних працівників до інноваційних процесів тощо.

Системно-управлінський підхід цілісно охоплює основні чинники якості: якість змісту діяльності закладу; якість процесу надання соціальних послуг; якість матеріально-технічної бази та устаткування; якість персоналу та інше.

Підхід за стандартами ISO, згідно з якими «управління якістю» - розуміється як скоординовані дії щодо спрямування та контролювання діяльності закладу стосовно якості, які визначають політику у сфері якості, цілі і відповідальність, та реалізують їх за допомогою таких засобів, як планування якості, оперативне управління якістю, забезпечення якості та поліпшення якості в межах системи якості.

Підбиваючи підсумки зазначимо, що розвиток ринку соціальних послуг та формування ідеї соціального замовлення, які впливають на децентралізацію соціального обслуговування визначають потребу у стандартизації їх надання відповідно до міжнародних стандартів.

Література:

1. Сич Т.В. Управління якістю соціальних послуг: [навч. посібник для магістрів спец. «Управління соціальним закладом»]. Держ. закл. «ЛНУ імені Тараса Шевченка». Харків : ООО «Цифра принт», 2016. 252 с.

2. Международная организация по стандартизации: ИСО. URL: <https://www.iso.org/ru/about-us.html> (дата звернення: 01.08.2019)